

## **BAB 1 : PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan lembaga yang menyediakan pelayanan kesehatan diselenggarakan secara perorangan dan paripurna yang meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Organisasi jasa seperti rumah sakit dalam memberikan pelayanan banyak hal yang harus diperhatikan, salah satunya adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). SDM adalah aset yang paling penting dalam mempertahankan kelangsungan dan pengembangan suatu organisasi dan merupakan kunci pokok dalam setiap kegiatan organisasi.<sup>(1)</sup>

Menurut (Baumann, 2007) 80 % pelayanan kesehatan di Rumah Sakit diberikan oleh perawat, pelayanan keperawatan menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan di Rumah Sakit. Menurut rekapitulasi Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK) Desember 2016, didapatkan sebanyak 1.000.780 orang dari 15.263 unit layanan kesehatan seluruh Indonesia mendayagunakan sumber daya manusia, dan jumlah tenaga kesehatan yang didayagunakan adalah sebanyak 601.228 dengan jumlah tenaga perawat adalah yang terbesar (49%) atau sebanyak 296.876.<sup>(2)</sup> Tenaga keperawatan memberikan pelayanan 24 jam kepada pasien dan keluarganya secara konstan dan berkesinambungan, sehingga perawat memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit.

Hasil penelitian oleh Koh, Chan dan Ho (2016) melaporkan tentang kinerja karyawan pelayanan publik di dunia masih rendah yaitu sebesar 57% di Turki, 39% di Belanda, 65% di Singapura. Sedangkan data kinerja karyawan di Indonesia secara

akurat belum ditemui, namun ada beberapa penelitian yang sejalan dengan hal ini yaitu penelitian yang dilakukan di Jawa Barat, menyatakan bahwa terjadinya penurunan kinerja karyawan dari tahun 2015 sebesar 82% dan tahun 2016 menjadi 76%. Berdasarkan data dari Kemenlu (2015) terjadinya penurunan kinerja karyawan pelayanan publik pada tahun 2014 dan 2015 yaitu sebesar 89,43% menjadi 66,53%.

Upaya untuk meningkatkan kinerja SDM merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena kelangsungan hidup dan ketercapaian tujuan rumah sakit tergantung pada kinerja SDM. Menurut Natsir (2005), faktor penting yang mempengaruhi kinerja petugas adalah kepuasan kerja petugas. Menurut Collquit, Lapine, dan Wesson kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Jika dalam pekerjaannya banyak aspek yang sesuai dengan kepentingan atau harapannya maka tingkat kepuasan petugas akan semakin tinggi atau sebaliknya.<sup>(4)</sup>

Angka ketidakpuasan kerja di dunia dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Carolina (2010) di beberapa rumah sakit di *United State* menemukan 66,7% perawat dan 73,5% pada manajer keperawatan yang bekerja di unit medikal bedah mengalami kelelahan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh McHuh, Ann, Jeannie, Douglas, dan Linda (2011) juga menemukan tingginya angka ketidakpuasan dan kelelahan kerja perawat di rumah sakit, yaitu mencapai 24% dan 34% di beberapa Negara yaitu : California, Pennsylvania, New Jersey, dan Florida.<sup>(5)</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wang et al (2015) di Shanghai, ditemukan bahwa tingkat ketidakpuasan kerja perawat masih rendah yaitu sebesar 60,8%. Dari hasil penelitian yang berjudul *Comparison of Nurse's Job Satisfaction*

*Level and Patient's Satisfaction Level* oleh Noras (2010), menyatakan bahwa pada perawat pelaksana di kelas 3 mempunyai tingkat kepuasan kerja yang rendah yaitu sebesar (22,5%). Wuryatno (2010) menemukan di rumah sakit pemerintah sebesar 55,8% perawat mempunyai kepuasan kerja rendah.<sup>(6)</sup>

Angka ketidakpuasan kerja di Indonesia dapat dilihat sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanidrawati dan Irman (2011) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bekasi, ditemukan tingginya angka *job dissatisfaction* yaitu sebesar 92,96% dan penelitian yang dilakukan oleh Wuryanto (2010) di RSUD Tugurejo Semarang menunjukkan perbedaannya yang sangat kecil antara petugas yang puas dibandingkan dengan yang kurang puas, perbandingannya adalah 52,9% : 47,1%.<sup>(5)</sup>

Ketidakpuasan dalam bekerja akan menyebabkan timbulnya beberapa masalah yaitu dapat meningkatkan keterlambatan pada karyawan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanidrawati dan Irman (2011) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bekasi, ditemukan angka keterlambatan pegawai sebesar 91,20%.<sup>(5)</sup>

Ketidakpuasan pekerja juga dapat menyebabkan *turnover* karyawan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muliana (2013) di Rumah Sakit Sehat Terpadu Dompot Dhuafa menyatakan bahwa adanya kecenderungan untuk keluar (*turnover intention*) yaitu sebesar 53,5%. Angka tersebut belum mencapai angka ideal *turnover* yang telah ditetapkan oleh Gillies (1994) yaitu sebesar 5-10% per tahun, dan juga ketidakpuasan bekerja juga dapat menyebabkan rendahnya produktivitas karyawan sehingga berdampak pada pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan kurang maksimal sehingga tidak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>(5)</sup>

Ketidakpuasan kerja petugas pada daerah Sumatera Barat juga masih ditemukan sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Widyani (2014) di RSI Ibnu Sina Padang, kepuasan kerja hanya sebesar 39,5% dan juga produktivitas kerja perawat yang dikategorikan baik hanya sebesar 52,6%, dan penelitian yang dilakukan oleh Prili Nesa Amenela di RS Bhayangkara Kota Padang, menunjukkan bahwa petugas yang tidak puas dengan pekerjaannya lebih banyak dibandingkan dengan petugas yang puas, dengan perbandingan petugas tidak puas dengan puas adalah sebesar 52,3% : 47,7%. Penelitian yang dilakukan oleh Transyah (2012) di RSUD Dr.M.Djamil Padang, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja sebanding dengan ketidakpuasan kerja, yaitu 50%:50%.<sup>(7)</sup>

Kepuasan petugas dalam bekerja tidak hanya dikaitkan dengan hal-hal yang bersifat materi tetapi untuk menentukan sejauh mana kepuasan petugas dalam bekerja, dapat dilihat dari motivasi (faktor intrinsik) yang dimiliki petugas. Dengan adanya dorongan secara intrinsik akan mempunyai pandangan yang positif terhadap pekerjaannya dan akan mempunyai tingkat otonomi yang tinggi dan tidak perlu diawasi dengan ketat dalam bekerja.<sup>(8)</sup>

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan mengenai faktor-faktor apa yang membuat seseorang puas terhadap pekerjaannya. Salah satunya adalah *two factor theory* oleh Herzberg dan merupakan pengembangan dari teori Maslow. Dibandingkan dengan teori Maslow, teori Herzberg berlaku secara mikro yaitu untuk karyawan atau pegawai tempat dimana ia bekerja saja, sedangkan teori Maslow berlaku makro yaitu untuk manusia pada umumnya. Dan juga pada teori Herzberg



sudah lebih eksplisit, khususnya mengenai hubungan antara tingkat kebutuhan dengan performa pekerjaan, dimana pada Teori Maslow hanya menjelaskan mengenai tingkat kebutuhan pegawai.<sup>(8)</sup>

*Two factor theory* Herzberg merupakan salah satu teori terkait dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), menyimpulkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hasil dari dua faktor yang berbeda. Dua faktor tersebut adalah faktor *motivation* (kepuasan) dan faktor *hygiene* (ketidakpuasan) Faktor motivasi adalah pengakuan dan pengembangan potensi individu sedangkan faktor higienis adalah gaji, kebijaksanaan organisasi, dan hubungan interpersonal.<sup>(9)</sup>

*Two factor theory* Herzberg ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanik Sulistyarini (2013) di Rumah Sakit Haji Jakarta menyatakan kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan gaji, pengakuan, kebijakan organisasi, hubungan interpersonal. Hal ini diperkuat juga oleh penelitian Jahrami dkk (2011), yang membuktikan bahwa hubungan interpersonal, kondisi kerja, dan pengawasan memiliki dampak yang lebih tinggi terhadap tingkat kepuasan kerja dibandingkan dengan gaji, promosi, dan *reward*.<sup>(10)</sup>

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina merupakan salah satu dari enam Rumah Sakit dibawah naungan Yayasan Rumah Sakit Islam (YARSI) Sumatera Barat yang bertempat di Jalan Gajah Mada, Gunung Pangilun Kota Padang. RSI Ibnu Sina telah terakreditasi Paripurna pada tahun 2017 dan terklasifikasi sebagai Rumah Sakit Kelas C dengan pelayanan yang diberikan berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta didukung oleh penunjang medis lainnya.<sup>(11)</sup>

Hal yang mendasari penelitian ini dilakukan di RSI Ibnu Sina adalah karena RSI Ibnu Sina merupakan salah satu rumah sakit swasta, oleh karena itu harus

memiliki keunggulan bersaing diantara beberapa rumah sakit lain, dibutuhkan pegawai yang mempunyai keabilitas kerja yang baik dalam melaksanakan pelayanan. Kinerja yang baik ini akan terwujud dengan adanya kepuasan kerja petugas. Jahan dkk (2013), menyatakan bahwa dibanding dengan rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta memiliki tingkat kepuasan kerja perawat yang lebih rendah.<sup>(10)</sup>

Berdasarkan laporan dari bagian rekam medis RSI Ibnu Sina, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan pada tahun 2017-2019 mengalami peningkatan. Jumlah pasien pada tahun 2017 sebanyak 147.590 kunjungan, tahun 2018 sebanyak 159.045 kunjungan, dan pada tahun 2019 adalah sebanyak 180.001 kunjungan. Dengan penambahan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2017- 2018 adalah sebanyak 11.455 pasien dan dari tahun 2018-2019 jumlah penambahan kunjungan pasien adalah sebanyak 20.956 pasien. Presentase kenaikan dari tahun 2017-2018 adalah sebesar 7,76% sedangkan presentase kenaikan dari 2018-2019 adalah sebesar 13,18%.

Peningkatan jumlah kunjungan pasien ini tidak diiringi dengan peningkatan kepuasan pasien, dapat dilihat dari data yang diperoleh dari Unit Kerja Humas, Pemasaran dan Perencanaan RSI Ibnu Sina mengenai capaian kepuasan pasien rawat jalan pada tahun 2019 dan 2020. Pada tahun 2019 semester 1 capaian kepuasan pasien sebesar 85,00 %, semester 2 tahun 2019 capaian kepuasan pasien adalah 83,10%, sedangkan pada tahun 2020 semester 1 capaian kepuasan pasien yang dilihat dari kepuasan pasien Poliklinik Spesialis dan Unit Gawat Darurat adalah sebesar 77,6% dan 78,9%. Dari data capaian kepuasan pasien dapat dilihat bahwa hasil capaian kepuasan pasien mengalami penurunan pada dua tahun terakhir dan belum

mencapai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk kepuasan pasien yang diatur dalam Permenkes No 129 Tahun 2008 yaitu sebesar  $\geq 90\%$ .<sup>(12)</sup>

Jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap pada tahun 2017-2019 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017 jumlah kunjungan pasien adalah 8.068 kunjungan, pada tahun 2018 adalah sebanyak 7.594, sedangkan pada tahun 2019 adalah sebanyak 7.849 kunjungan. Dari data dapat dilihat terdapat penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2017 ke 2018 adalah sebanyak 474 kunjungan dengan presentase penurunan sebesar 5,88%, sedangkan pada tahun 2018 ke 2019 terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien yang tidak signifikan yaitu penambahan sebanyak 255 kunjungan dengan presentase hanya sebesar 3,36%.

Capaian kepuasan pasien di instalasi rawat inap mengalami penurunan pada tahun 2019 dan 2020. Pada tahun 2019 semester I adalah sebesar 64%, semester II tahun 2019 adalah sebesar 90,50%, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yaitu pada semester I sebesar 82,70% dan semester II sebesar 82,22%. Ayu Desi Indrawati (2013), menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kepuasan pelanggan.<sup>(13)</sup>

Berdasarkan laporan dari bagian SDM Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang mengenai data *turnover* perawat pada tahun 2019 adalah 13% dan terjadi peningkatan pada tahun 2020 adalah sebesar 15%. Angka *turnover* di RSI Ibnu Sina lebih tinggi dibandingkan dengan angka *turnover* di RS Bhayangkara Kota Padang yang hanya berkisar antara 5%-8% dalam waktu satu tahun. Menurut Kraemer dalam Ridlo (2012) menyatakan bahwa faktor-faktor intensi *turnover* salah satunya adalah karena kepuasan kerja petugas.<sup>(14)</sup>

Berdasarkan laporan dari bagian SDM di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina juga didapatkan data absensi perawat dari bulan Juni - Oktober 2020. Data menunjukkan keterlambatan petugas pada bulan Juni adalah sebesar 9,52%, bulan Juli adalah sebesar 61,9%, bulan Agustus sebesar 38,10%, September sebesar 42,86%, dan bulan Oktober sebesar 33,33% petugas yang datang terlambat ke Rumah Sakit. Data keterlambatan karyawan di RSI Ibnu Sina lebih tinggi jika dibandingkan dengan data keterlambatan di Semen Padang Hospital yang hanya berkisar antara 14%-21% setiap tahunnya. Ditemukannya keterlambatan karyawan dalam bekerja ini menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam bekerja, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kozlowsky, Sagie, Krausz dan Singer (2013) yang menemukan bahwa karyawan yang puas cenderung tidak terlambat datang bekerja.<sup>(15)</sup>

Hasil studi awal peneliti di RSI Ibnu Sina, dengan melakukan wawancara dengan 8 orang perawat di RSI Ibnu Sina. Didapatkan hasil bahwa 6 perawat mengemukakan ketidakpuasan terhadap gaji yang diterima, dan adanya beberapa kebijakan yang tiba-tiba diubah oleh direktur tanpa adanya koordinasi kepada karyawan. Pada studi awal juga dilakukan wawancara dengan Kepala Bidang Keperawatan RSI Ibnu Sina, ada beberapa keluhan yang diterima Kepala Bidang Keperawatan, yaitu banyak dari perawat yang meninggalkan tugas tanpa izin, tidur ketika pelayanan atau jam kerja, dan banyak dari perawat yang menghabiskan waktu untuk duduk-duduk berkumpul di warung.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Determinan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang Tahun 2021”



## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Determinan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang Tahun 2021”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Determinan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang Tahun 2021.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang tahun 2021
2. Diketuainya distribusi frekuensi gaji perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang tahun 2021
3. Diketuainya distribusi frekuensi hubungan interpersonal perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang tahun 2021
4. Diketuainya distribusi frekuensi kebijakan organisasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang tahun 2021
5. Diketuainya distribusi frekuensi pengakuan perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang tahun 2021
6. Diketuainya informasi mendalam mengenai kepuasan gaji perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang Tahun 2021
7. Diketuainya informasi mendalam mengenai hubungan interpersonal perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang Tahun 2021
8. Diketuainya informasi mendalam mengenai kepuasan terhadap kebijakan organisasi dengan perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang Tahun 2021

9. Diketuainya informasi mendalam mengenai kepuasan perawat terhadap pengakuan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang Tahun 2021
10. Diketuainya informasi mendalam mengenai supervisi keperawatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang Tahun 2021

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang

Dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memperhatikan dan meningkatkan kepuasan kerja perawat sehingga terciptanya kinerja yang baik sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan pasien dapat terwujud

2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang

3. Bagi peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang

#### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Padang dengan menggunakan jenis penelitian *mixed method*. Dengan mengambil informan perawat, kepala ruang rawat inap dan kepala ruang rawat jalan.